

Forfaits mobile **BASIC 4G, ACCESS 4G**

Récapitulatif contractuel

Date : Mai 2023

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR),

21 rue Pierre Aubert, CS 62001

97743 Saint-Denis CEDEX 9

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

Ces forfaits mobile sont réservés aux clients Professionnels et/ou Entreprises contractant pour les besoins directs de leur activité professionnelle principale de nature commerciale, ou industrielle, ou artisanale ou libérale, domiciliés à La Réunion. L'offre est déclinée sans engagement ou avec engagement 24 mois. Ils incluent les services suivants :

	Basic 4G	Access 4G
Type de forfait	Forfait non bloqué	
Appels	<p>Jusqu'à 2h depuis et vers les opérateurs mobiles et fixes de La Réunion, de la Métropole, des DOM* et la Zone Europe**</p> <p>+</p> <p>Appels intraflotte vers les tous les numéros de la flotte du titulaire, depuis et vers La Réunion, Mayotte, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**</p>	Illimités* 24h/24
SMS	Illimités* 24h/24 depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe**	
MMS	Illimités* 24h/24 depuis La Réunion vers La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte	
Internet	500 Mo puis débit réduit	20 Go puis débit réduit

Les spécificités des offres mobiles :

- Jusqu'à 2h : Temps maximum d'appels sur la base du crédit de communication mensuel utilisé exclusivement pour des appels vers Mayotte, La Réunion, la Métropole, la zone Europe** et les DOM*. Hors numéros surtaxés. Au-delà des 2H, facturation à la seconde dès la 1^{ère} seconde. L'intraflotte mobile est valable vers tous les appels de la flotte du titulaire.
- Appels illimités : hors numéros surtaxés et courts.
- SMS/MMS illimités : hors SMS/MMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.
- Internet depuis La Réunion, les DOM et l'Europe.

* Toute consommation en appels/SMS/MMS est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive et/ou frauduleuse. Sont considérées comme abusives les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS,

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

MMS) émises vers plus de 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 3h de communications continues pour un appel et/ou un nombre de SMS/MMS envoyés supérieur à 5000.

** DOM, Métropole, Europe : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Saint Martin (partie française), Saint Barthélémy, Saint Pierre et Miquelon. Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Sous réserve de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site sfr.re).

Technologies (accessibles dans les villes déployées)	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
4G Max	Jusqu'à 783 Mbits/s	Jusqu'à 131 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 343 Mbits/s	Jusqu'à 131 Mbits/s
4G	Jusqu'à 196 Mbits/s	Jusqu'à 75 Mbits/s
3G+	Jusqu'à 42 Mbits/s	Jusqu'à 5,8 Mbits/s
3G	Jusqu'à 14,4 Mbits/s	Jusqu'à 2 Mbits/s

Voies de recours

- **Le Service Clients** est disponible par téléphone au  (appel et service gratuit) ou à l'adresse suivante : SFR Service Client - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 St Denis Cedex 9.

Prix Euros (Hors Taxes)

	Basic 4G	Access 4G
Tarif H.T/mois avec ou sans engagement	14,74€/mois	27,64€/mois

Détails des autres tarifs disponibles dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) et le Guide Des Tarifs (GDT) sur sfrbusiness.re rubrique « Tarifs et conditions ».

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement et renouvellement :

L'offre avec mobile est souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois.

L'offre sans mobile est souscrite sans engagement de durée.

Résiliation

Le Client peut résilier à tout moment avec un préavis de 10 jours le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département (voir adresse ci-dessus).

La résiliation des options n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement principal, à contrario la résiliation de l'abonnement entraîne la résiliation des options.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

SFR Réunion, en partenariat avec HandiCapZero propose un dispositif adapté permettant de recevoir gratuitement les informations suivantes en braille ou en caractère agrandis :

- Votre facture, en faisant une demande au Service Client via le chat ou votre RED LAB ou par mail à assistancered@srr.fr, qui transmettra la demande à son partenaire afin qu'elle soit adressée au client dans le format souhaité ;
- Les guides et conditions générales des offres fixe, internet et mobile, en les commandant via le site web <https://www.handicapzero.org/telephonie/sfr-reunion> ou en appelant le partenaire de SFR au 0800 39 39 51 (service et appel gratuit. Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 heure Métropole.)

SFR Réunion, en partenariat avec RogerVoice, permet également de passer des appels téléphoniques traduits adaptés à votre handicap et de bénéficier, avec l'application mobile RogerVoice, de trois heures de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h et samedi de 8h30 à 13h (heure métropole). Hors dimanche et jours fériés. Plus d'informations sur le site <https://www.sfr.re/handicap>

Autres informations utiles

- Les CGV, le Récapitulatif Contractuel et la Fiche d'Information Standardisée (FIS) forment le contrat de services.